

4221000

Bogotá D.C.

Doctor

**EDUARDO GONZÁLEZ MORA**

Subgerente de Servicios Operacionales e Infraestructura

**TERMINAL DE TRANSPORTE S.A.**

Diagonal 23 No. 69 – 60 Oficina 502

Correo electrónico: [correspondencia.terminal@terminaldetransporte.gov.co](mailto:correspondencia.terminal@terminaldetransporte.gov.co)

Ciudad

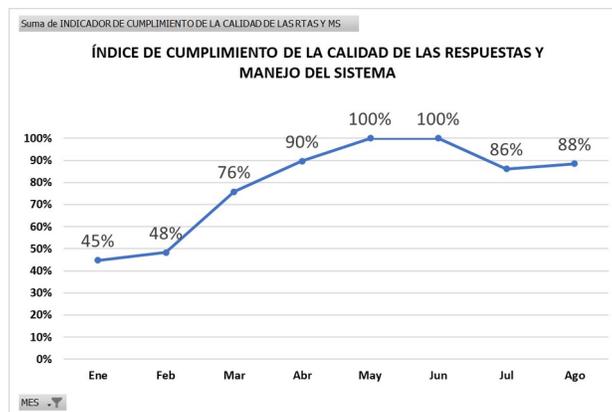
**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE AGOSTO DE 2024**

Respetado Doctor:

En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de agosto del 2024:

### 1. Resultado seguimiento a los criterios de Calidad de las respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

Para el periodo sujeto de seguimiento, se evaluó una muestra de **26** respuestas a peticiones ciudadanas, de las cuales **3 (12%)** presentan observaciones (anexo 1), en este orden, el índice de calidad para el mes es de **88%** y el índice de cumplimiento acumulado para la vigencia del 2024 es del **79%**.



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Página número 1 de 3

Documento Electrónico: 6fcd2687-bb20-47d8-9008-fd7df0122239

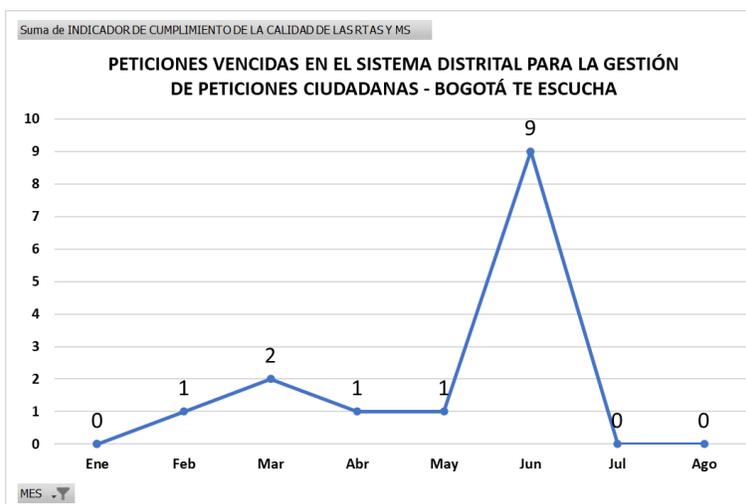
Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

## 2. Seguimiento a peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, para el periodo objeto de análisis, la entidad no presenta peticiones vencidas.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la entidad para el mes objeto de análisis presentan **3** peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, (anexo 2).

## 3. Seguimiento a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas:

Puesto que la evolución del índice de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas no alcanzó el 100%, sugerimos revisar el plan de mejora actual y de ser necesario realizar los ajustes pertinentes, esto con el fin de lograr la calidad esperada en la gestión de peticiones ciudadanas, de realizarse este ajuste, el mismo debe ser remitido, en el formato dispuesto para este fin (adjunto), a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio dentro de los 10 días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de recibo de este informe.

Cordialmente,

**ANA MARÍA PÉREZ VARGAS**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Página número 2 de 3

Documento Electrónico: 6fcd2687-bb20-47d8-9008-fd7df0122239

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL



Copia: TERMINAL DE TRANSPORTE S.A. - ANA LUCIA NIETO GÓMEZ - correspondencia.terminal@terminaldetransporte.gov.co

Anexos Electrónicos: 3

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

Página número 3 de 3

Documento Electrónico: 6fcd2687-bb20-47d8-9008-fd7df0122239

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL